

ABSTRAK

Regiana Shinta Dwi Nurmala, 1228010175: “Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Bedas Digital Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung”

Penggunaan aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan masyarakat untuk administrasi kependudukan. Namun, tingkat pemahaman sebagian masyarakat masih kurang dalam beradaptasi terhadap digitalisasi, kepemilikan *handphone* yang tidak memadai, serta kurangnya sosialisasi rutin membuat sebagian masyarakat belum memahami manfaat aplikasi ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan produksi aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS), efisiensi pelayanan digital, kepuasan masyarakat, keadaptasian terhadap layanan satu pintu, serta pengembangan organisasi di Kantor Kecamatan Cileunyi.

Kerangka berpikir didasarkan pada teori (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 1997) yang mencakup lima dimensi, yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan organisasi, yang menjadi dasar penting bagi pelayanan yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang menggambarkan kondisi penggunaan aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) secara alami, melalui pengumpulan data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi.

Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan *Bedas Digital Service* (BDS) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung pada dimensi produksi, efisiensi, kepuasan, dan pengembangan organisasi sudah efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Melalui penerapan *Bedas Digital Service* (BDS) mampu mengefisienkan proses layanan publik, memperkuat transparansi serta akuntabilitas, dan menumbuhkan kepuasan masyarakat maupun aparatur. Namun, pada dimensi adaptasi belum sepenuhnya dikatakan efektif karena minoritas masyarakat yang perlu pendampingan dalam penggunaan *Bedas Digital Service* (BDS). Rekomendasi dari penelitian ini dengan adanya *Bedas Digital Service* (BDS), perlu mengembangkan sistem aplikasi yang lebih baik, monitoring dan evaluasi terstruktur, adanya pendampingan khusus untuk minoritas masyarakat, serta sosialisasi dan edukasi berkelanjutan yang lebih strategis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di tingkat Kecamatan Cileunyi.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, *Bedas Digital Service* (BDS), Efektivitas Pelayanan

ABSTRACT

Regiana Shinta Dwi Nurmala, 1228010175: “The Effectiveness of Using the Bedas Digital Service Application in Improving the Quality of Population Administration Services in Cileunyi District, Bandung Regency.”

The use of the Bedas Digital Service (BDS) application can improve service quality and facilitate the public in accessing population administration services. However, the level of understanding among some community members remains limited in adapting to digitalization. Inadequate mobile phone ownership and the lack of regular socialization have caused some members of the community to not fully understand the benefits of this application. This study aims to identify and describe the production of the Bedas Digital Service (BDS) application, the efficiency of digital services, public satisfaction, adaptability to one-stop services, and organizational development at the Cileunyi District Office.

The conceptual framework of this study is based on the theory proposed by Gibson, Ivancevich, and Donnelly (1997), which comprises five dimensions—production, efficiency, satisfaction, adaptation, and organizational development—that serve as an important foundation for improved public services. This research employs a descriptive, qualitative approach that naturally describes the conditions of Bedas Digital Service (BDS) application usage through data collection from observations, interviews, and documentation. Data validity was tested using triangulation techniques.

Based on the research findings, the implementation of Bedas Digital Service (BDS) in Cileunyi District, Bandung Regency, has been effective in improving the quality of population administration services in the dimensions of production, efficiency, satisfaction, and organizational development. The implementation of Bedas Digital Service (BDS) has improved the efficiency of public service processes, strengthened transparency and accountability, and increased satisfaction among both the community and government officials. However, the adaptation dimension cannot yet be considered fully effective, as a minority of community members still require assistance in using the Bedas Digital Service (BDS). The recommendations of this study emphasize the need to develop a better Bedas Digital Service (BDS) application system, implement structured monitoring and evaluation, provide special assistance for minority groups, and conduct more strategic and continuous socialization and education. This study is expected to contribute to innovation in digital-based population administration services at the Cileunyi District level.

Keywords: Population Administration, Bedas Digital Service (BDS), Service Effectiveness